

《2014 數碼 21 資訊科技策略 - 公眾諮詢》 意見書  
(就促進殘疾人士使用資訊科技之意見)

簡介

1. 本意見書為下列機構就商務及經濟發展局於本年 9 月份公佈的《2014 數碼 21 資訊科技策略 - 公眾諮詢》文件（下稱《諮詢文件》）所作出的回應：

（聯署機構排名不分先後）

- 工程及醫療義務工作協會
- 香港手語協會
- 香港失明人協進會
- 香港社會服務聯會資訊科技資源中心
- 香港復康會
- 香港復康聯會
- 香港復康聯盟
- 香港傷健協會
- 香港傷殘青年協會
- 香港路德會社會服務處
- 香港聾人福利促進會
- 路向四肢傷殘人士協會

總論

2. 過去數十年，資訊科技的改進，大幅改變了市民的生活，無論在就業、教育、及社會經濟上都帶來新的機遇。香港在科技基礎設施方面亦站在世界前列，例如本港互聯網服務的連線速度、寬頻及流動電話普及率分別均屬全球最高之列。
3. 但另一方面，社會上仍有不少殘疾人士，缺乏機會接觸及使用資訊科技，他們與主流大眾的距離日漸被拉遠。此「數碼鴻溝」的亦成為殘疾人士投入社會的重大障礙。
4. 「數碼鴻溝」並不只是一個社會問題；事實上，聯合國信息社會世界高峰會議(United Nations World Summit on the Information Society) 早於 2003 年，已在《日內瓦原則宣言》(下稱《宣言》) 中確認每一個人都應共享信息社會此一重要原則，並在《宣言》中促請各國政府及持份者共同推動及建設以人為本的信息社會；而在 2011 年，聯合國人權理事會報告中，指互聯網大幅擴大個人享受表達自由權利，促進其他人權發展，協助社會、經濟及政治發展，推動人類整體進步，確認使用互聯網的權利等同人權。綜上所述，讓每一個市民有效使用資訊科技及互聯網，屬他們的基本權利，政府實有責任確保普羅市民，包括殘疾人士，能無

障礙地使用資訊科技及互聯網。

5. 故此我們認為，在透過嶄新科技推動經濟持續發展、建立平台、向公眾推廣電子服務使用，促進資訊及通訊科技產業發展之餘，必須在政策、措施及活動層面上，讓殘疾人士有機會全面接觸資訊科技，以避免他們進一步被邊緣化，保障他們使用資訊科技的權利。
6. 在促進「數碼共融」上，我們認為資訊科技策略必須兼顧不同弱勢社群（包括殘疾人士）在資訊科技方面的需要。《諮詢文件》中提到殘疾人士使用電腦的比率分別只有 24.8%<sup>1</sup>，遠較主流社群的比率 90.8%<sup>2</sup>為低；在使用互聯網服務方面，殘疾人士中只有 56.6%家中有個人電腦接駁互聯網，亦遠低於全港家庭的平均值 91.7%<sup>3</sup>。我們認為政府必須要**為殘疾人士制定針對性的「數碼共融」措施**，以讓他們能融入發展迅速的資訊社會。
7. 我們認為，為殘疾人士制定「數碼共融」策略時，應從他們不同的需要入手，包括：
  - 資訊科技的可達性 (ICT Access) — 包括可自由地使用電腦、流動裝置、互聯網服務、獲取無障礙的資訊等
  - 資訊科技的可用性 (ICT Usage) — 包括切合使用者的內容、應用程式、服務等
  - 資訊科技的知識及技術 (ICT Knowledge and Skills)

此外，大部份殘疾人士均屬低收入群組，故此在考慮上述因素以外，亦應在為殘疾人士制定的「數碼共融」策略中加入經濟誘因。我們相信一個全面的資訊科技策略，必須考慮上述各項，才能確保每一位市民都能無障礙地享受資訊科技發展帶來的好處及積極投入資訊社會。

8. 事實上，我們相信不同的弱勢群體並不單是資訊科技的受眾；透過資訊科技，很多有特殊需要的人士其實亦可參與和貢獻資訊科技的發展，例如「2012 香港資訊及通訊科技獎：最佳數碼共融（傑出人士）獎」<sup>4</sup>的得獎者就包括失明人士。他們的經歷證明，透過適切的資訊科技支援，殘疾人士亦可為資訊社會作出貢獻，這亦切合《諮詢文件》提出發展資訊科技產業及培育資訊及通訊科技人才的目標<sup>5</sup>。

## 對《諮詢文件》內容的意見及具體建議

### **(一) 為殘疾人士的資訊科技使用情況訂立清晰具體的指標**

9. 我們認同《諮詢文件》提出「智慧香港，智優生活」的概念，以及讓每一位市民都能夠能

---

<sup>1</sup> 《諮詢文件》第 25 段

<sup>2</sup> 立法會 CB(1)1783/11-12(03)號文件

<sup>3</sup> 立法會 CB(1)1783/11-12(03)號文件

<sup>4</sup> 附件：「2012 香港資訊及通訊科技獎：最佳數碼共融獎」得獎項目及得獎者簡介

<sup>5</sup> 《諮詢文件》第五章

透過善用資訊及通訊科技來改善生活，以達至「善用科技，提升潛能」的目標<sup>6</sup>。可惜的是《諮詢文件》並沒有提出具體及明確的成效指標、策略和措施，確保殘疾人士能享受到「智慧香港，智優生活」的成果。

10. 首先《諮詢文件》第 25 段提及 2011 年殘疾人士使用電腦的比率，但除此以外，當局並未有提出《2014 數碼 21 資訊科技策略》就殘疾人士使用電腦及／或互聯網所訂下的任何指標。在缺乏相關的指標及評估下，社會各界根本難以評估《2014 數碼 21 資訊科技策略》在推動「數碼共融」方面的實際成效。
11. 除此以外，政府在《諮詢文件》第 25 段的數據乃取自研究機構「政策二十一」於 2011 年所作的有關研究（下稱「該項研究」）。政府分別在 2005、2008 及 2011 年委託有關機構進行該項研究，但當中存在幾個重要的問題。
12. 其一，該項研究並非定期進行，雖然在時間上該項研究是每三年進行一次，但事實上並沒有任何官方文件及政策就該項研究訂明定期進行的時間。
13. 其二，在資訊科技急速發展的年代，每三年才進行一次的研究根本未能為社會及政府當局提供最新及有用的數據，有礙評估政策成效及調整策略。
14. 其三，該項研究的數據與政府統計處每年進行的「主題性住戶統計調查」所得的數據有相異之處，例如政府在《諮詢文件》中引述該項研究，指長者使用電腦的比率為 20%；然而根據《主題性住戶統計調查第 50 號報告書》，在統計前 12 個月內曾使用個人電腦的 65 歲或以上人士只佔同齡群組的 15.8%。當局在《諮詢文件》中引用數據時並未有解釋引用的理據，亦未有參考每年由政府統計處定期進行以及有較大樣本<sup>7</sup>的《主題性住戶統計調查》數據。
15. 《諮詢文件》提到，其中一項措施是為不同弱勢社群開發流動應用程式，以提供切合他們需要的內容及服務<sup>8</sup>；事實上本港的智能手機滲透率高達 63%<sup>9</sup>，不少政府或非政府開發的公共應用和服務都提供了流動應用程式／服務；然而當局並未考慮殘疾人士擁有及使用流動裝置／流動網絡服務的情況，當局在《諮詢文件》內提倡使用流動應用程式只空有概念，不單未就此提出任何的政策指標或實質措施支援他們接上流動網絡服務，而且所引用的數據亦只涵蓋「家中有否電腦接駁互聯網」等，對於殘疾人士在流動網絡應用的狀況隻字未提，情況令人失望。

---

<sup>6</sup> 《諮詢文件》第 12 段

<sup>7</sup> 《主題性住戶統計調查第 50 號報告書》的成功受訪住戶為 10,100 個，而政策二十一於 2011 年進行的該項研究成功受訪者數目為 1,670 個。

<sup>8</sup> 《諮詢文件》第 25 段

<sup>9</sup> Google Inc. (2013). 《Our Mobile Planet：香港》

16. 就上述情況，我們促請政府在《2014 數碼 21 資訊科技》中為有關政策制訂指標，以量度殘疾人士使用電腦及互聯網的情況及評估政策的成效。同時，政府當局亦應盡早就不同社群（包括主流社群及弱勢群體）使用流動網絡的情況進行研究，並適時就弱勢群體使用流動網絡的情況制訂政策指標，以確保他們能與主流資訊社會接上。
17. 另一方面，我們亦強烈建議政府就不同群體使用電腦及互聯網／流動網絡的情況每年進行研究，並考慮將該項研究合併入政府統計處每年進行的《主題性住戶統計調查》，以統一研究方法及整合一致的數據，定期向公眾發佈，以監察推動「數碼共融」方面的實況及政策成效。

## (二) 為殘疾人士制定針對性的「數碼共融」策略及措施

18. 《諮詢文件》對於推動「數碼共融」方面的篇幅極少，相對於《2008 年數碼 21 資訊科技策略》將「建立數碼共融的知識型社會」視為五個策略重點範疇之一，明顯較上一個資訊科技策略忽視弱勢社群的資訊科技需要。
19. 就《諮詢文件》僅有關於支援弱勢社群的篇幅中<sup>10</sup>，當局只提出「政府會繼續推行針對性的數碼共融措施，以消除數碼隔膜」、「我們會繼續透過更廣泛應用資訊及通訊科技，不斷提升弱勢社羣的生活質素，並協助他們融入資訊社會。」，並只重提現時正在推行的措施（例如推動無障礙網站、開發流動應用程式等），卻未有就殘疾人士使用資訊科技上所面對的困難（例如未能負擔電腦／輔助設備／流動裝置／互聯網服務、缺乏相關的知識及技能等）提出針對性的支援措施。
20. 根據政府資訊科技總監辦公室於 2012 年 5 月向立法會資訊科技及廣播事務委員會提交的「數碼共融進度報告」<sup>11</sup>，2011 年家中有可上網電腦的殘疾人士所佔的百分比為 56.6%，懂得使用互聯網的殘疾人士更只有 17.4%。由此可見，殘疾人士在使用資訊科技上所面對的困難主要是沒有電腦／互聯網可用及沒有相關的知識及技能。故此，即使在市場上有適合他們的無障礙資訊或流動應用程式，亦無助解決他們在資訊科技可達性（ICT Access）及知識／技能（ICT Knowledge and Skills）上的鴻溝。
21. 綜上所述，我們認為《諮詢文件》所提出的「數碼共融」措施根本未能針對殘疾人士的需要。我們促請當局在提供適用於所有殘疾人士的支援措施的同時，亦應根據不同類別的殘疾人士在使用資訊科技上所面對的困難作出針對性的支援。
22. 首先，殘疾人士在使用資訊及通訊科技上遇到的主要困難是難以支付電腦／流動裝置／輔助設備及互聯網服務的費用。我們建議當局應透過「公共福利金計劃下」的「傷殘津貼

<sup>10</sup> 《諮詢文件》第 25 段

<sup>11</sup> 立法會 CB(1)1783/11-12(03)號文件

(包括普通及高額傷殘津貼)，及勞工及福利局所發出的「殘疾人士登記證」向殘疾人士發放額外津貼以應付購置電腦／流動裝置／輔助設備及上網服務費用。此外，當局亦需要為殘疾人士提供更多針對他們特殊需要的資訊科技培訓機會(例如為聽障人士提供設有手語傳譯的資訊科技培訓課程)，協助他們獲得有關的知識及技能，以跨越知識／技能上的「數碼鴻溝」。我們亦建議當局設立恆常及專項撥款繼續推動無障礙網頁(尤其在私營界別)／流動應用程式的開發，讓有特殊需要的群體能夠無障礙地獲取更多的網絡資訊及服務，並就上述措施訂立長遠目標及具體執行計劃，以讓公眾持續監察有關政策的成效。

23. 此外，不同類別的殘疾人士就資訊科技的需要亦存在差異，我們重申政府應根據不同類別殘疾人士所面對的困難作出針對性的支援。綜合我們所得的意見，我們的建議如下：

- a. 視障人士 — 他們往往未能負擔昂貴的硬件輔助設備，例如點字顯示器；政府應考慮向視障人士(不限於正在就業或使用輔助就業服務)提供津助協助他們購置相關硬件。
- b. 聽障人士 — 聽障人士反映日常的溝通以視像通話為主，故此對於頻寬及數據量的要求較一般市民為高，然而公共設施的 Wi-Fi 熱點使用者眾多、頻寬不足，無助於聽障人士的日常使用，他們須支付費用高昂的高用量流動數據月費計劃才可應付日常的溝通，但很多聽障人士都未能負擔高昂的月費，這是他們對於使用資訊科技方面的一大障礙，故此當局應考慮透過資助／特定計劃協助聽障人士在市場以優惠價格獲得高用量的流動數據服務。此外，聽障人士在瀏覽政府或公共網站的影片內容時遇到困難，當中很多短片未有配合適當的字幕／手語翻譯。雖然 WCAG 2.0 的 A 級及 AA 級無障礙標準已包括對於影片字幕的相關要求，但聽障群體反映他們當中較低教育水平者仍難以理解字幕的內容，故此我們建議字幕應以淺白易明為主，而政府在其下網站的重要影片資訊在配上字幕的同時，亦應另行提供手語傳譯版本以供選擇，長遠而言以達至 AAA 級無障礙標準為目標。
- c. 肢體傷殘人士 — 他們面對的主要困難是未能應付高昂的輔助設備，故此政府應考慮透過專項的資助計劃協助他們獲得有關的設備。另一方面，他們在坊間亦難以找到適合的資訊科技課程(例如設有輔助設備的資訊科技培訓機構)，故此當局應增加資源透過相關的社會服務機構為肢體傷殘人士提供更多的資訊科技培訓機會。

24. 我們留意到政府現正透過「上網學習支援計劃」為清貧家庭的學童提供互聯網教育的支援。我們認為當局可參考該計劃的模式，以資助、提供優惠價格及免息分期的方式，協助殘疾人士(不限於家中有學童者)獲得電腦／流動裝置及互聯網服務；此支援服務同時亦可推展至惠及長者及其他低收入家庭等。而針對殘疾人士中收入較低的群組，我們建議政府應向所有綜援家庭發放購買電腦／流動裝置及上網費津貼／補助金，以反映使用互聯網服務為家庭必須及實際的生活開支需要；長遠而言，當局應將電腦／流動裝置及上網費用

納入綜援標準金額<sup>12</sup>，以保障低收入人士（包括一般家庭、長者及殘疾人士等）都能獲得平等的機會以使用資訊科技及互聯網。

### (三) 讓殘疾人士參與制定「數碼共融」策略及措施

25. 綜觀《諮詢文件》全文，對於弱勢社群在使用資訊科技上的關注非常不足，而所提出極為有限的策略及措施亦未能針對個別群體的資訊科技需要。
26. 我們希望政府當局在制訂資訊科技策略時應充份聽取不同弱勢群體的意見，並在政策制定的過程／組織架構及推動／執行上，讓不同弱勢群體及相關的服務機構參與其中，例如在「數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會」及其轄下的「數碼共融專責小組」加入來自不同殘疾類別的代表。我們相信讓不同弱勢群體參與制訂資訊科技策略及「數碼共融」的政策，才能讓政府制訂的措施更切合他們的需要。

### 總結

27. 我們認同《諮詢文件》提出的「智慧香港，智優生活」策略願景；但《諮詢文件》對協助殘疾人士跨越數碼鴻溝的關注明顯不足，包括資訊科技的可達性、可用性、知識／技能、經濟誘因、群組的需要及研究等，亦欠缺明確可評估的標準與目標。我們深信此份《諮詢文件》十分重要，將影響未來政府的資訊科技策略及有關資源上之調配，因此我們促請政府在確定《2014 數碼 21 資訊科技策略》前，須重新諮詢殘疾人士及相關團體。

---

<sup>12</sup> 現時綜援制度的標準金額，是以政府於 1996 年進行的基本生活需要及住戶開支統計調查結果作基礎，按社援物價指數調整以維持綜援金購買力。由於 1996 年制定基本生活需要時，電腦／流動裝置以及上網仍不是生活必須品，所以綜援金額的計算一直並不包括電腦／流動裝置及上網項目的開支。